

ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN ĐỐI VỚI CÔNG TÁC CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT, QUYỀN SỞ HỮU TÀI SẢN GẮN LIỀN VỚI ĐẤT TẠI PHƯỜNG LÂM VIÊN - ĐÀ LẠT

Trần Thị Minh Châu^{1,*}, Doãn Tuấn Anh², Phạm Thị Thảo Hiền¹, Nguyễn Thị Hải¹

¹ Khoa Tài nguyên đất và Môi trường nông nghiệp, Trường Đại học Nông Lâm, Đại học Huế

² Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực Đà Lạt

*Email: tranthiminhchau@huanf.edu.vn

TÓM TẮT

Nghiên cứu này đánh giá mức độ hài lòng của các bên liên quan đối với công tác cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất tại phường Lâm Viên - Đà Lạt. Số liệu được thu thập tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực Đà Lạt và thông qua khảo sát 96 người dân, 10 cán bộ thực hiện thủ tục cấp giấy chứng nhận. Mức độ hài lòng được đánh giá bằng thang đo Likert 5 mức theo bộ chỉ số SIPAS. Giai đoạn 2020 - 2024, phường có 3.022 hồ sơ đăng ký biến động và cấp đổi, trong khi cấp lần đầu chỉ đạt 429 hồ sơ. Người dân đánh giá cao kết quả giải quyết hồ sơ, đạt 4,30 điểm, nhưng mức độ hài lòng đối với hướng dẫn kê khai và khả năng hoàn thiện hồ sơ trong một lần còn thấp. Cơ sở vật chất và điều kiện làm việc, công tác phối hợp liên thông được cán bộ thực hiện đánh giá khá tích cực với điểm số lần lượt đạt 4,17 và 4,09. Tuy nhiên, tiêu chí về sự phù hợp giữa khối lượng hồ sơ và nhân lực được đánh giá chưa cao. Việc tiếp tục hoàn thiện hướng dẫn hồ sơ, đẩy mạnh số hóa dữ liệu đất đai và nâng cao năng lực thực hiện là cần thiết nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính đất đai tại địa phương.

Từ khóa: *Cấp giấy chứng nhận, cán bộ, mức độ hài lòng, người dân, phường Lâm Viên - Đà Lạt.*

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Công tác cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất (GCN) giữ vai trò quan trọng trong quản lý nhà nước về đất đai [1]. Trong những năm gần đây, cùng với yêu cầu cải cách hành chính và chuyển đổi số, nhiều nghiên cứu đã tập trung đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công và mức độ hài lòng của người dân trong lĩnh vực đất đai [2], [3]. Các nghiên cứu này chủ yếu xem xét các yếu tố như thủ tục hành chính, thời gian giải quyết hồ sơ, khả năng tiếp cận thông tin và thái độ phục vụ của công chức. Tuy nhiên, trong bối cảnh Luật Đất đai năm 2024 có hiệu lực và nhiều địa phương thực hiện sắp xếp lại đơn vị hành chính, công tác cấp GCN đang phát sinh thêm nhiều yêu cầu mới liên quan đến phối hợp liên thông, cập nhật dữ liệu địa chính và xử lý hồ sơ trên hệ thống thông tin đất đai. Những vấn đề này không

chỉ ảnh hưởng đến người dân mà còn tác động trực tiếp đến quá trình tổ chức thực hiện của đội ngũ cán bộ chuyên môn. Vì vậy, việc đánh giá đồng thời mức độ hài lòng của cả người dân và cán bộ thực hiện có ý nghĩa quan trọng trong việc phản ánh đầy đủ hơn thực trạng công tác cấp GCN hiện nay.

Phường Lâm Viên - Đà Lạt là khu vực có tốc độ đô thị hóa nhanh và nhu cầu giao dịch đất đai lớn. Sau quá trình sáp nhập đơn vị hành chính, hệ thống hồ sơ đất đai tại địa phương trở nên đa dạng và phức tạp hơn, tạo áp lực đối với công tác tiếp nhận và xử lý hồ sơ. Trong bối cảnh đó, nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá thực trạng và mức độ hài lòng của các bên liên quan đối với công tác cấp GCN tại phường Lâm Viên - Đà Lạt, làm cơ sở đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính đất đai tại địa phương.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Phương pháp thu thập số liệu

Số liệu thứ cấp trong nghiên cứu bao gồm các báo cáo, thống kê và tài liệu liên quan đến công tác cấp GCN giai đoạn 2020 - 2024, được thu thập tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực Đà Lạt và UBND phường Lâm Viên - Đà Lạt. Số liệu sơ cấp được thu thập thông qua điều tra phỏng vấn trực tiếp người dân đã thực hiện thủ tục cấp GCN tại địa phương trong khoảng 12 - 24 tháng gần đây. Cỡ mẫu khảo sát được xác định theo công thức Cochran [4]:

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2}$$

Trong đó: n là cỡ mẫu điều tra; Z là giá trị phân phối chuẩn ở mức tin cậy 95% ($Z = 1,96$); p là tỷ lệ ước đoán của tổng thể ($p = 0,5$); e là sai số cho phép ($e = 0,1$). Kết quả tính toán cho thấy cỡ mẫu tối thiểu là 96 mẫu. Vì vậy, nghiên cứu tiến hành khảo sát 96 người dân. Nghiên cứu cũng tiến hành phỏng vấn đối với 2 lãnh đạo và 08 cán bộ trực tiếp tham gia công tác cấp GCN tại địa phương nhằm làm rõ thuận lợi, khó khăn và mức độ hài lòng trong quá trình thực hiện.

2.2. Phương pháp đánh giá mức độ hài lòng

Các nội dung liên quan đến mức độ hài lòng của người dân và cán bộ đối với công tác cấp GCN được đo lường bằng thang Likert 5 mức, từ 1 - 5 điểm, tương ứng từ hoàn toàn không hài lòng đến hoàn toàn hài lòng. Kết quả khảo sát được quy đổi thành giá trị trung bình và phân

thành 5 mức: 1,00 - 1,80 là hoàn toàn không hài lòng; 1,81 - 2,60 là không hài lòng; 2,61 - 3,40 là trung bình; 3,41 - 4,20 là hài lòng; 4,21 - 5,00 là hoàn toàn hài lòng. Trong nghiên cứu này, mức độ hài lòng của người dân được đánh giá theo bộ chỉ tiêu SIPAS [5], gồm 5 nhóm: Tiếp cận dịch vụ, thủ tục hành chính, công chức thực hiện, kết quả giải quyết và tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị. Đối với cán bộ, mức độ hài lòng được xem xét qua 5 nhóm tiêu chí gồm: Cơ sở vật chất và điều kiện làm việc; quy trình, thủ tục thực hiện; tổ chức thực thi và phối hợp liên thông; khối lượng công việc và thời gian thực hiện; sự hợp tác của người sử dụng đất.

2.3. Phương pháp xử lý số liệu

Số liệu điều tra được tổng hợp, mã hóa và xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel. Các chỉ tiêu thống kê mô tả như: Tần suất, giá trị trung bình và tỷ lệ phần trăm được sử dụng để phân tích và đánh giá mức độ hài lòng của các bên liên quan đối với công tác cấp GCN tại địa phương.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

3.1. Thực trạng cấp GCN

Trong giai đoạn 2020 - 2024, công tác cấp GCN tại phường Lâm Viên - Đà Lạt tập trung chủ yếu vào đăng ký biến động/cấp đổi. Cơ cấu này phản ánh đặc trưng của khu vực đô thị, cận đô thị tại khu vực Đà Lạt. Nhu cầu cấp mới GCN không còn giữ vai trò chi phối, trong khi nhu cầu đăng ký biến động và cấp đổi ngày càng cao do các giao dịch và hoạt động cập nhật thông tin pháp lý về đất đai diễn ra thường xuyên.

Bảng 1. Kết quả cấp GCN cho hộ gia đình, cá nhân

Năm	Cấp lần đầu		Đăng ký biến động/cấp đổi	
	Số lượng (hồ sơ)	Diện tích (m ²)	Số lượng (hồ sơ)	Diện tích (m ²)
2020	182	128.057,70	844	391.187,08
2021	86	65.985,19	643	308.532,61
2022	76	52.976,16	617	274.110,47
2023	45	52.790,45	377	172.885,94
2024	40	36.572,32	541	258.592,45
Tổng	429	336.381,77	3022	1.405.308,55

Số lượng hồ sơ cấp lần đầu giảm liên tục, cho thấy phần lớn trường hợp đơn giản đã được giải quyết từ trước, còn lại chủ yếu là hồ sơ phức tạp, thường vướng về nguồn gốc sử dụng đất, ranh giới, diện tích, quy hoạch hoặc tranh chấp.

3.2. Đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với thủ tục cấp GCN

3.2.1. Đối với việc tiếp cận dịch vụ

Người dân nhìn chung hài lòng với điều kiện tiếp cận dịch vụ công khi thực hiện thủ tục cấp GCN.

Bảng 2. Mức độ hài lòng của người dân về tiếp cận dịch vụ

STT	Nội dung đánh giá	Điểm đánh giá	Mức độ
1	Trụ sở có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng	4,10	Hài lòng
2	Trụ sở gọn gàng, sạch sẽ	4,22	Hoàn toàn hài lòng
3	Trang thiết bị phục vụ đầy đủ	4,00	Hài lòng
4	Trang thiết bị hoạt động tốt, dễ sử dụng	3,95	Hài lòng
Đánh giá chung		4,07	Hài lòng

Tiêu chí trụ sở cơ quan làm việc và hệ thống hướng dẫn được ghi nhận tích cực, giúp người dân dễ xác định nơi tiếp nhận và thực hiện hồ sơ. Đây chính là những yếu tố góp phần nâng cao cảm nhận tích cực của người dân đối với dịch vụ hành chính công [6]. Tuy nhiên, trang thiết bị có mức đánh giá thấp hơn, cho thấy điểm hạn chế không nằm ở không gian giao dịch mà ở hiệu quả hỗ trợ trong quá trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ,

nhất là khi các thao tác in ấn, sao chụp hoặc tra cứu chưa thật sự thuận tiện.

3.2.2. Đối với các thủ tục hành chính liên quan

Kết quả khảo sát cho thấy người dân nhìn chung hài lòng với thủ tục hành chính trong việc cấp GCN, phản ánh quy trình cơ bản được thực hiện đúng quy định.

Bảng 3. Mức độ hài lòng của người dân về thủ tục hành chính

STT	Nội dung đánh giá	Điểm đánh giá	Mức độ
1	Thủ tục niêm yết công khai dễ thấy	4,25	Hoàn toàn hài lòng
2	Thủ tục niêm yết đầy đủ, dễ hiểu	3,86	Hài lòng
3	Thành phần hồ sơ đúng quy định	3,50	Hài lòng
4	Phí, lệ phí đúng quy định	3,64	Hài lòng
5	Thời hạn giải quyết đúng quy định	4,02	Hài lòng
Đánh giá chung		3,85	Hài lòng

Việc niêm yết thủ tục tại nơi tiếp nhận được đánh giá tích cực, cho thấy người dân tương đối thuận lợi trong tiếp cận thông tin ban đầu. Tính rõ ràng của thông tin, khả năng tiếp cận dịch vụ và chất lượng phục vụ là những yếu tố có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công [7]. Tuy nhiên, các tiêu chí về thành phần hồ sơ có mức đánh giá thấp hơn cho thấy

khó khăn chủ yếu nằm ở khâu chuẩn bị giấy tờ. Thực tế, người dân vẫn dễ gặp tình trạng thiếu hoặc chưa đúng giấy tờ, dẫn đến phải bổ sung trong quá trình tiếp nhận và thẩm tra.

3.2.3. Đối với công chức thực hiện

Người dân nhìn chung hài lòng với đội ngũ cán bộ trong quá trình thực hiện thủ tục cấp GCN.

Bảng 4. Mức độ hài lòng của người dân về đội ngũ cán bộ

STT	Nội dung đánh giá	Điểm đánh giá	Mức độ
1	Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự	3,86	Hài lòng
2	Công chức chú ý lắng nghe câu hỏi, ý kiến của người dân	3,54	Hài lòng

STT	Nội dung đánh giá	Điểm đánh giá	Mức độ
3	Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của người dân	3,90	Hài lòng
4	Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu	3,38	Trung bình
5	Công chức hướng dẫn người dân kê khai hồ sơ một lần là người dân có thể hoàn thiện hồ sơ	3,04	Trung bình
6	Công chức giải quyết công việc đúng quy định	3,82	Hài lòng
7	Công chức tận tình giúp đỡ người dân	4,23	Hoàn toàn hài lòng
Đánh giá chung		3,68	Hài lòng

Người dân nhìn chung hài lòng với đội ngũ cán bộ trong quá trình thực hiện thủ tục cấp GCN. Sự hài lòng này chủ yếu gắn với thái độ giao tiếp, tinh thần hỗ trợ và khả năng giải thích của công chức, phù hợp với nhận định rằng các yếu tố đáp ứng, đảm bảo và đồng cảm có ảnh hưởng rõ đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của người sử dụng đất. Tuy nhiên, các tiêu chí về hướng dẫn kê khai và khả năng hoàn thiện hồ sơ ngay trong một lần có mức đánh giá thấp hơn. Nguyên nhân là hồ sơ cấp GCN thường khác nhau theo từng trường

hợp cụ thể, nên nếu hướng dẫn chưa đủ rõ và chưa sát với từng tình huống, người dân khó chuẩn bị đầy đủ giấy tờ ngay từ đầu và dễ phải bổ sung trong quá trình tiếp nhận.

3.2.4. Đối với kết quả cấp GCN

Người dân đánh giá rất tích cực đối với kết quả cấp GCN. Các tiêu chí về tính đầy đủ, tính phù hợp với quy định và tính công bằng đều được đánh giá cao, phản ánh kết quả giải quyết cơ bản bảo đảm tính hợp lệ và minh bạch.

Bảng 5. Mức độ hài lòng của người dân về kết quả cấp GCN

STT	Nội dung đánh giá	Điểm đánh giá	Mức độ
1	Kết quả phù hợp với quy định	4,27	Hoàn toàn hài lòng
2	Kết quả có thông tin đầy đủ	4,60	Hoàn toàn hài lòng
3	Kết quả có thông tin chính xác	3,96	Hài lòng
4	Kết quả đảm bảo tính công bằng	4,35	Hoàn toàn hài lòng
Đánh giá chung		4,30	Hoàn toàn hài lòng

Kết quả này phù hợp với quan điểm cho rằng chất lượng dịch vụ được phản ánh không chỉ ở quy trình thực hiện mà còn ở độ tin cậy của kết quả đầu ra, nhất là trong các dịch vụ công có tính pháp lý cao [8]. Tuy nhiên, tiêu chí về độ chính xác thông tin có mức đánh giá thấp hơn cho thấy điểm cần lưu ý nằm ở mức độ chuẩn xác của một số thông tin chi tiết trên GCN. Đây là nội dung quan trọng, vì sai lệch dù nhỏ về tên người sử dụng đất, diện tích, loại đất, ranh giới hoặc tài sản gắn liền với đất đều có thể ảnh hưởng đến việc sử dụng, chỉnh lý và giao dịch sau này.

3.2.5. Đối với việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị

Kết quả khảo sát cho thấy, người dân nhìn chung hài lòng với việc tiếp nhận và xử lý góp ý, phản ánh,

kiến nghị trong quá trình cấp GCN, tuy nhiên, mức đánh giá giữa các tiêu chí còn chênh lệch.

Bảng 6. Mức độ hài lòng của người dân về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh kiến nghị

STT	Nội dung đánh giá	Điểm đánh giá	Mức độ
1	Có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý	3,50	Hài lòng
2	Người dân dễ dàng góp ý, phản ánh	3,06	Trung bình
3	Cơ quan xử lý tích cực phản ánh	3,60	Hài lòng
4	Có thông báo kết quả xử lý kịp thời	4,02	Hài lòng
Đánh giá chung		3,50	Hài lòng

Trong khi mức độ thuận tiện khi thực hiện góp ý được đánh giá thấp hơn, các tiêu chí về xử lý và thông báo kết quả lại được ghi nhận tích cực hơn. Có thể nói, hiệu quả của cơ chế tiếp nhận kiến nghị không chỉ phụ thuộc vào khâu xử lý sau tiếp nhận mà còn gắn chặt với khả năng tiếp cận, tính dễ sử dụng và mức độ minh bạch của kênh phản hồi [9]. Bên cạnh đó, tốc độ và tính hữu ích của phản hồi từ cơ quan nhà nước có ảnh hưởng tích cực đến cảm nhận hài lòng của người dân [10].

3.3. Mức độ hài lòng của cán bộ thực hiện

3.3.1. Đối với cơ sở vật chất và điều kiện làm việc

Kết quả nghiên cứu cho thấy, cán bộ đánh giá khá tích cực về cơ sở vật chất và điều kiện làm việc. Các tiêu chí về bố trí nơi làm việc và trang thiết bị được đánh giá cao, phản ánh điều kiện vật chất tại đơn vị cơ bản đáp ứng tốt yêu cầu tiếp nhận và xử lý hồ sơ.

Bảng 7. Mức độ hài lòng của cán bộ về cơ sở vật chất và điều kiện làm việc

STT	Nội dung đánh giá	Điểm đánh giá	Mức độ
1	Nơi làm việc được bố trí hợp lý, thuận tiện cho tiếp nhận và xử lý hồ sơ	4,30	Hoàn toàn hài lòng
2	Trang thiết bị phục vụ xử lý hồ sơ đầy đủ, đáp ứng yêu cầu công việc.	4,25	Hoàn toàn hài lòng
3	Phần mềm nghiệp vụ và cơ sở dữ liệu phục vụ tra xử lý hồ sơ vận hành ổn định.	3,96	Hài lòng
Đánh giá chung		4,17	Hài lòng

Tuy nhiên, tiêu chí về phần mềm nghiệp vụ và cơ sở dữ liệu có mức đánh giá thấp hơn, cho thấy hạn chế hiện nay chủ yếu nằm ở hạ tầng thông tin phục vụ tác nghiệp. Nhìn chung, hiệu quả dịch vụ công phụ thuộc nhiều vào chất lượng hệ thống thông tin và dữ liệu [11]. Tại địa phương, hoạt động xử lý hồ sơ đang chịu tác động từ quá trình vận hành hệ thống thông tin đất đai VNPT-iLIS và việc làm sạch, đồng bộ dữ liệu trên phạm vi toàn tỉnh. Trong bối cảnh dữ liệu

liên thông sau sắp xếp đơn vị hành chính chưa thật đầy đủ và quá trình hợp nhất hệ thống vẫn đang tiếp tục, cán bộ phải tra cứu, đối chiếu thông tin trên nhiều nguồn khác nhau, làm tăng khối lượng kiểm tra và ảnh hưởng đến hiệu quả xử lý hồ sơ.

3.3.2. Đối với quy trình, thủ tục thực hiện

Quy trình và thủ tục thực hiện cũng là một nội dung ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả xử lý công việc của cán bộ chuyên môn. Các tiêu chí về tính rõ ràng của quy trình, mức độ chuẩn hóa của biểu mẫu và khả năng cập nhật hướng dẫn được đánh giá tích cực.

Bảng 8. Mức độ hài lòng của cán bộ về quy trình, thủ tục thực hiện

STT	Nội dung đánh giá	Điểm đánh giá	Mức độ
1	Quy trình thực hiện rõ ràng, dễ thực hiện	4,24	Hoàn toàn hài lòng
2	Hướng dẫn nghiệp vụ thống nhất giữa các cấp/đơn vị liên quan	3,85	Hài lòng
3	Các văn bản, biểu mẫu được chuẩn hóa, dễ sử dụng	4,00	Hài lòng
4	Thời hạn xử lý hợp lý và khả thi trong điều kiện thực tế	3,38	Trung bình
5	Quy định/hướng dẫn thay đổi được cập nhật kịp thời	4,02	Hài lòng
Đánh giá chung		3,90	Hài lòng

Tuy nhiên, tiêu chí về tính thống nhất của hướng dẫn giữa các cấp, các đơn vị và tính hợp lý của thời hạn xử lý có mức đánh giá thấp hơn. Điều này phản ánh khó khăn chủ yếu phát sinh ở khâu triển khai thực hiện, khi hồ sơ phải qua nhiều bước đối chiếu, xác minh và phối hợp chuyên môn; vì vậy, nếu việc áp dụng hướng dẫn chưa đồng bộ hoặc một khâu xử lý bị kéo dài thì tiến độ giải quyết hồ sơ sẽ bị ảnh hưởng.

3.3.3. Đối với tổ chức thực thi và phối hợp liên thông

Cán bộ thực hiện nhìn chung hài lòng với công tác tổ chức thực thi và phối hợp liên thông trong thủ tục cấp GCN.

Bảng 9. Mức độ hài lòng của cán bộ về với tổ chức thực thi và phối hợp liên thông

STT	Nội dung đánh giá	Điểm đánh giá	Mức độ
1	Phân công nhiệm vụ trong đơn vị rõ ràng, không chồng chéo	4,25	Hoàn toàn hài lòng
2	Cơ chế phối hợp giữa bộ phận một cửa - VPĐKKĐĐ/chi nhánh - UBND cấp xã - cơ quan thuế hiệu quả	4,02	Hài lòng
3	Có đầu mối hỗ trợ/giải đáp nghiệp vụ khi phát sinh vướng mắc liên thông	4,00	Hài lòng
Đánh giá chung		4,09	Hài lòng

Ghi chú: VPĐKKĐĐ: Văn phòng đăng ký đất đai.

Tiêu chí về phân công nhiệm vụ trong đơn vị được đánh giá cao nhất, phản ánh việc bố trí công việc theo chức năng, chuyên môn tương đối rõ ràng, qua đó hỗ trợ kiểm soát trách nhiệm và tiến độ xử lý hồ sơ. Kết quả này phù hợp với nhận định rằng sự phân công hợp lý và phối hợp liên cơ quan là điều kiện quan trọng bảo đảm hiệu quả cung ứng dịch vụ công [12]. Các tiêu chí về phối hợp giữa bộ phận một cửa, Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai, UBND cấp xã và cơ quan thuế cũng được đánh giá ở mức tích cực. Điều này cho thấy, cơ chế phối hợp liên thông cơ bản vận hành ổn định, nhất là ở các khâu cần xác nhận thông tin, luân chuyển hồ sơ và hoàn tất nghĩa vụ tài chính.

3.3.4. Đối với khối lượng công việc, thời gian thực hiện

Cán bộ nhìn chung hài lòng với công tác cấp GCN xét theo khía cạnh khối lượng công việc và thời gian thực hiện.

Bảng 10. Mức độ hài lòng của cán bộ về khối lượng công việc, thời gian thực hiện

STT	Nội dung đánh giá	Điểm đánh giá	Mức độ
1	Khối lượng hồ sơ được phân bổ hợp lý so với nhân lực hiện có	3,36	Trung bình
2	Áp lực thời hạn giải quyết hồ sơ ở mức chấp nhận được	3,96	Hài lòng
3	Cán bộ có đủ thời gian để kiểm tra, thẩm định hồ sơ đảm bảo chất lượng	3,50	Hài lòng
Đánh giá chung		3,61	Hài lòng

Tiêu chí về áp lực thời hạn giải quyết được đánh giá cao nhất, cho thấy yêu cầu tiến độ tuy tạo áp lực nhưng vẫn cơ bản nằm trong khả năng đáp ứng. Tiêu chí về thời gian dành cho kiểm tra, thẩm định hồ sơ cũng được đánh giá ở mức khá, phản ánh quá trình rà soát chuyên môn nhìn chung vẫn được duy trì. Tuy nhiên, tiêu chí về sự phù hợp giữa khối lượng hồ sơ và nhân lực hiện có có mức đánh giá thấp nhất, cho thấy khó khăn chủ yếu nằm ở sự chênh lệch giữa số lượng hồ sơ phải xử lý và nguồn lực nhân sự, đặc biệt trong các thời điểm hồ sơ tăng cao. Đây có thể là nguyên nhân làm tăng áp lực công vụ và ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

3.3.5. Đối với sự hợp tác của người sử dụng đất

Sự hợp tác của người sử dụng dịch vụ có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả thực hiện dịch vụ công [13]. Đội ngũ cán bộ nhìn chung hài lòng với sự hợp tác của người sử dụng đất trong quá trình thực hiện thủ tục cấp GCN.

Tiêu chí về thái độ tôn trọng và giao tiếp phù hợp được đánh giá cao nhất, phản ánh quan hệ tương tác hành chính tại nơi tiếp nhận hồ sơ được duy trì theo hướng chuẩn mực và thuận lợi cho quá trình xử lý. Trong khi đó, các tiêu chí về cung cấp hồ sơ, giấy tờ đầy đủ và phối hợp kịp thời khi cần bổ sung hoặc đính chính có mức đánh giá thấp hơn. Kết quả này cho thấy sự hợp tác của người dân nhìn chung là tích cực, nhưng chất

lượng phối hợp về mặt hồ sơ chưa thật sự đồng đều. Trong thực tế, vẫn còn các trường hợp hồ sơ thiếu thành phần, thông tin kê khai chưa thống nhất hoặc cần chỉnh lý thêm tài liệu kỹ thuật, địa chính, làm tăng số lần trao đổi và kéo dài thời gian hoàn thiện hồ sơ.

Bảng 11. Mức độ hài lòng của cán bộ về sự hợp tác của người sử dụng đất

STT	Nội dung đánh giá	Điểm đánh giá	Mức độ
1	Người sử dụng đất cung cấp hồ sơ, giấy tờ và thông tin đầy đủ theo hướng dẫn	4,02	Hài lòng
2	Người sử dụng đất phối hợp kịp thời khi cần bổ sung/đính chính hồ sơ	4,10	Hài lòng
3	Người sử dụng đất tôn trọng, giao tiếp phù hợp trong quá trình làm việc	4,25	Hoàn toàn hài lòng
Đánh giá chung		4,12	Hài lòng

3.4. Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cấp GCN

Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân trong công tác cấp GCN, cần tiếp tục chuẩn hóa và công khai hướng dẫn hồ sơ theo từng nhóm trường hợp cụ thể nhằm giúp người dân dễ tiếp cận thông tin và hạn chế việc bổ sung hồ sơ nhiều lần. Đồng thời, cần đa dạng hóa các hình thức hỗ trợ, tiếp nhận và phản hồi ý kiến nhằm tăng khả năng tương tác giữa cơ quan chuyên môn và người sử dụng đất trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính. Đối với công tác tổ chức thực hiện, cần tiếp tục đẩy mạnh số hóa hồ sơ đất đai, cập nhật và đồng bộ cơ sở dữ liệu nhằm nâng cao hiệu quả tra cứu và xử lý hồ sơ. Bên cạnh đó, cần tăng cường phối hợp liên thông giữa các cơ quan liên quan, đồng thời nâng cao năng lực chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ

thực hiện nhằm đáp ứng yêu cầu quản lý đất đai trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay.

4. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã đánh giá được thực trạng công tác cấp GCN tại phường Lâm Viên – Đà Lạt giai đoạn 2020 - 2024. Trong giai đoạn này, hồ sơ đăng ký biến động và cấp đổi chiếm tỷ trọng chủ yếu, trong khi hồ sơ cấp lần đầu có xu hướng giảm dần. Mức độ hài lòng của người dân và cán bộ đối với công tác cấp GCN nhìn chung ở mức khá tích cực. Người dân đánh giá cao kết quả giải quyết hồ sơ và khả năng tiếp cận dịch vụ. Trong khi đó, đội ngũ cán bộ có mức đánh giá khá tốt đối với điều kiện làm việc và cơ chế phối hợp trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Tuy nhiên, một số nội dung liên quan đến hướng dẫn kê khai hồ sơ, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khối lượng công việc và quá trình tra cứu, đối soát dữ liệu địa chính cần tiếp tục hoàn thiện. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, một số giải pháp đã được đề xuất nhằm nâng cao hiệu quả công tác cấp GCN tại địa phương, tập trung vào chuẩn hóa hướng dẫn hồ sơ, đẩy mạnh số hóa và đồng bộ dữ liệu đất đai, tăng cường phối hợp liên thông và nâng cao năng lực chuyên môn cho đội ngũ cán bộ thực hiện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Chính phủ (2024). *Nghị định số 101/2024/NĐ-CP ngày 29/07/2024 về Quy định về điều tra cơ bản đất đai; đăng ký, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất và Hệ thống thông tin đất đai.*
- [2]. Lâm Hải Giang (2017). Phân tích mối quan hệ chất lượng dịch vụ hành chính công và sự hài lòng của công dân: tiếp cận dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất tại tỉnh Bình Định. Luận văn thạc sĩ chuyên ngành Quản lý công, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
- [3]. Đào Hoàng Khương (2021). Đánh giá mức độ hài lòng người dân đối với chất lượng dịch vụ hành chính công về lĩnh vực đất đai tại UBND huyện Vĩnh Thuận, tỉnh Kiên Giang. Luận văn thạc sĩ chuyên ngành Quản lý công, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
- [4]. Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed., 448 pp.). John Wiley & Sons, NewYork.

[5]. Bộ Nội vụ (2022). *Quyết định số 352/QĐ-BNV ngày 29/4/2022 về việc phê duyệt và công bố Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2021*.

[6]. Bitner, M. J. (1992). The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57 - 71.

[7]. Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197.

[8]. Afroj, S., et al. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 10(3), 179 - 191.

[9]. Hossain, N., Joshi, A., & Pande, S. (2024). The politics of complaint: A review of the

literature on grievance redress mechanisms in the global South. *Policy Studies*, 45(2), 139 - 158.

[10]. Chen, T., Liang, Z., Yi, H., & Chen, S. (2023). Responsive e-government in China: A way of gaining public support. *Government Information Quarterly*, 40(3), 101809.

[11]. Zhu, B., Zhong, R., & Wei, C. (2024). Measuring digital government service performance: Evidence from China. *China Economic Review*, 83, 102105.

[12]. Wouters, S., et al. (2023). Strategies to advance the dream of integrated digital public service delivery in inter-organizational collaboration networks. *Government Information Quarterly*, 40(1), 101779.

[13]. Parrado, S., Van Ryzin, G. G., Bovaird, T., & Löffler, E. (2013). Correlates of co-production: Evidence from a five-nation survey of citizens. *International Public Management Journal*, 16(1), 85 - 112.

EVALUATING STAKEHOLDER SATISFACTION WITH THE ISSUANCE OF LAND USE RIGHTS AND LAND-ATTACHED ASSET OWNERSHIP CERTIFICATES IN LAM VIEN-DA LAT WARD

Tran Thi Minh Chau¹, Doan Tuan Anh², Pham Thi Thao Hien¹, Nguyen Thi Hai¹

¹ Faculty of Land Resources and Agricultural Environment,
University of Agriculture and Forestry, Hue University

² Da Lat Regional Land Registration Office Branch

Abstract

This study evaluated stakeholder satisfaction with the issuance of Certificates of land use rights and ownership of land-attached assets in Lam Vien-Da Lat Ward. Data were collected from the Da Lat Regional Land Registration Office Branch and through surveys of 96 local residents and interviews with 10 officials directly involved in the certificate issuance process. Satisfaction levels were assessed using a five-point Likert scale based on the SIPAS index framework. During the 2020–2024 period, the ward recorded 3022 applications for land registration changes and certificate reissuance, while only 429 first-time certificates were issued. Local residents highly rated the outcomes of administrative procedures, with an average satisfaction score of 4.30. However, satisfaction levels regarding application guidance and the ability to complete procedures in a single submission were comparatively lower. Facilities and working conditions, as well as inter-agency administrative coordination, were positively evaluated by officials, with average scores of 4.17 and 4.09; respectively. In contrast, the balance between workload and available human resources received a relatively modest evaluation. The findings highlight the need to further improve procedural guidance, accelerate the digitalization of land information systems, and strengthen implementation capacity in order to enhance the quality of land administration services at the local level.

Keywords: Certificate issuance, officials, satisfaction level, residents, Lam Vien-Da Lat ward.

Ngày nhận bài: 6/4/2026

Ngày chuyển phản biện: 23/4/2026

Ngày thông qua phản biện: 11/5/2026

Ngày duyệt bài: 19/6/2026